

Trabajo Fin de Grado

PLAN DE EMPRESA SOCIAL: UN SERVICIO PARA PERSONAS USUARIAS DE RESIDENCIAS PRIVADAS EN ZARAGOZA METROPOLITANA.

Autora

Rosa María Royo Sánchez

Directora

Gabriela Delsignore Maspoli

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2017/2018

Resumen

Nos encontramos en un momento en el que la población de edad avanzada está aumentando de manera considerable, atribuyendo así al ámbito de la dependencia mayor transcendencia social.

Uno de los servicios más utilizados por la población de edad avanzada, es el servicio de atención residencial. A pesar que, lo que se pretende desde el servicio de atención residencial es proporcionar una atención integral a los usuarios, se ha observado que algunas de las necesidades de los usuarios no se encuentran satisfechas.

Por ello, se ha planteado una investigación que detecte las demandas y necesidades reales que presentan los usuarios de residencias de la ciudad de Zaragoza.

Finalmente, con los resultados obtenidos hasta el momento, se ha propuesto un plan de empresa social llamado RECREATE ZARAGOZA, dirigido a los usuarios de residencias privadas en Zaragoza y con objetivo de dar respuesta a las necesidades presentadas en dicha investigación.

Palabras clave

Dependencia, atención residencial, empresa social, necesidades sociales, personas mayores.

Agradecimientos

Nunca me propuse hacer un apartado de agradecimientos, pero el Trabajo de Fin de Grado ha supuesto una reflexión personal sobre estos cuatro años que necesitaba plasmar.

A pesar de saber que me todavía me queda mucho por mejorar a nivel académico, espero reflejar con este trabajo el esfuerzo, la dedicación y la ilusión que me han acompañado durante estos cuatro años de carrera.

Sería imposible dedicar un apartado a todo el contenido que he aprendido durante estos años, por lo que dirijo mis agradecimientos a las personas que considero me han hecho cambiar la forma de pensar.

Me llevo a esas cinco chicas y a Josema, que me han acompañado durante toda la carrera, pero concretamente a Silvia.

Silvia ha sido la que siempre ha tirado de todas cuando no podíamos más, la que siempre ha mirado el lado positivo y nos ha sabido sacar una sonrisa, aun cuando incluso para ella tampoco era un buen momento.

Respecto a los profesores, no cabe duda que la experiencia y formación de todos y cada uno de ellos, me ha aportado algo diferente y especial.

Concretamente, en el punto que nos encontramos debo agradecer a Gabriela Delsignore, puesto que, sin sus orientaciones y su experiencia, hubiera sido imposible hacer realidad la idea de la cual partía al inicio del Trabajo de Fin de Grado.

Por ultimo, hago relevancia a esta frase que leí hace un par de días, en un libro de Pablo Arribas, que para mi es muy significativa.

Muchas veces lo que necesitamos es dar el poder a las personas, para que sean capaces de modificar el contexto, de manera que las capacidades y la motivación puedan dar sus frutos.

“No basta con saber (capacidades) y querer (motivación), sino que también hay que poder (contexto).”

Francisco Alcaide.

Índice de contenido

1. Introducción	5
2. Antecedentes.....	7
3. Marco normativo.....	10
4. Objetivos	12
5. Técnicas y métodos	13
6. Resultados.....	15
7. Plan de empresa social	21
7.1. Recréate Zaragoza.....	21
7.2. Estrategia de mercado y comunicación.....	23
7.3. Análisis de la competencia	25
7.4. Diseño y desarrollo.....	29
7.5. Operaciones.....	31
7.6. Recursos humanos.....	33
7.7. Elección del tipo de empresa.....	36
7.8. Estructura financiera.....	37
8. Conclusiones.....	39
9. Bibliografía.....	41
10. Anexos.	43

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura de población española. Fuente: Libro Blanco Dependencia.....	8
Tabla 2. Perfil de usuario en residencias. Elaboración propia. Fuente: Residencias.	16
Tabla 3. Dependencia en usuario de residencias. Elaboración propia.	16
Tabla 4. Participación. Elaboración propia. Fuente: Residencias.	18
Tabla 5. Participación externa. Elaboración propia. Fuente: Residencias.	19
Tabla 6. Análisis Externo. PESTEL. Elaboración propia.....	27
Tabla 7. Análisis Interno. Análisis Funcional. Elaboración propia.	28
Tabla 8. Canvas Social RECREATE ZARAGOZA. Elaboración propia.	29
Tabla 9. Presupuesto anual. Fuente: Elaboración propia.	37

Índice de gráficos

Grafico 1. Evolución de la esperanza de vida. Fuente: INE	7
Grafico 2. Crecimiento medio anual de la población mayor en España. Fuente: IMSERSO.	25

1. Introducción

El presente trabajo se enmarca en el Trabajo de Fin de Grado, asignatura que forma parte del cuarto curso del Grado de Trabajo Social, con un total de 10 créditos.

La elección del tema de dependencia, así como, la estructura del propio trabajo nace del interés que supuso a nivel académico, la realización del Practicum de Intervención en la Residencia Santa Ana.

A nivel profesional, es un sector que conozco, puesto que he estado cinco años trabajando en la Residencia Nuestra Señora del Puig como profesional certificada en la atención a personas dependientes en instituciones sociales.

A lo largo del Grado de Trabajo Social he adquirido competencias que me han ayudado en la elaboración de siguiente trabajo, aunque, cabe resaltar algunas en las que me apoyado de manera más concreta.

Entre ellas, Trabajo Social en el ámbito de la dependencia, Gestión de organizaciones, Técnicas y Métodos de investigación y Diseño de proyectos sociales.

Así pues, la suma de los factores anteriormente citados, han supuesto la motivación para la realización de una investigación que posteriormente fundamentará la intervención.

Es primordial para la introducción al presente trabajo, comenzar haciendo referencia al recurso de atención residencial para las personas de edad avanzada, tal como, señalar lo que se pretende desde la disciplina del Trabajo Social en dicho ámbito.

Como define Cristina Filardo, en uno de sus artículos sobre el trabajo social y la vejez:

El objetivo de la intervención gerontológica es conocer y transformar la realidad del mayor, contribuyendo con otros profesionales a lograr el bienestar colectivo, entendido como un sistema global de acciones que, respondiendo al conjunto de aspiraciones sociales, eleva el desarrollo del bienestar humano en los procesos de cambio social tanto individuales como familiares y/o comunitarias. (Filardo, 2011: 11)

Respecto al servicio de atención residencial, se procura prestar una atención integral a los usuarios, a partir de tres tipos de servicios; servicios básicos, como son manutención y apoyo en las actividades básicas de la vida diaria; servicios terapéuticos, como son la atención social, fisioterapia, terapia ocupacional y por ultimo, a través de servicios complementarios, como peluquería y podología.

A pesar de esto, desde mi experiencia como profesional de atención directa a los usuarios de residencias, y tras la investigación realizada, se ha detectado la existencia de necesidades que no se han llegado a cubrir, hablamos de necesidades sociales que, con frecuencia quedan olvidadas, como son las de ocio y tiempo libre.

Esas actividades en las que las personas están más implicadas con la comunidad, o incluso con los vínculos sociales de cada usuario, ya sean amigos, familiares, vecinos, etc... y que, al ingresar en un servicio de atención residencial se ven reducidas.

Por todo ello, lo que se ha pretendido con la realización de este trabajo, ha sido demostrar la existencia de dicha necesidad en el ámbito de la dependencia, con el objetivo final de crear un plan de empresa social que cubra esa necesidad.

Se ha comenzado con los antecedentes, estos nos muestran la situación de la población de edad avanzada, así como, la situación de las residencias en la ciudad de Zaragoza.

Respecto a el marco normativo, se ha indicado algunos de los hitos y leyes más significativos en el ámbito de la dependencia.

Por otro lado, se ha elaborado el objetivo general, que como se nombra anteriormente, no es otro que satisfacer las necesidades sociales de usuarios de residencias privadas de la ciudad de Zaragoza, así como, los objetivos específicos que contribuirán a la consecución de dicho objetivo general.

Para la realización de la investigación se han propuesto una serie de técnicas y métodos, y, por último, se han expuesto los resultados obtenidos en dicha investigación.

Una vez concluida la investigación, se ha procedido a la elaboración del plan de empresa social.

RECREATE ZARAGOZA comienza con la estrategia de mercado y comunicación con la que se pretende llegar al mayor número posible de residencias y personas de avanzada edad.

Por otro lado, se ha realizado el análisis de la competencia en la ciudad Zaragoza con el objetivo de asegurarnos que ofrecemos algo nuevo y diferente.

Para la comprensión del servicio que ofrecemos como empresa social, se ha elaborado un apartado donde se ha mostrado el desarrollo de nuestra actividad y las operaciones a llevar a cabo durante el programa de actividades.

Por último, se ha tenido en cuenta los recursos humanos necesarios para la puesta en marcha de dicha empresa social, la elección del tipo de empresa, así como, la estructura financiera y los presupuestos anuales correspondientes.

Una vez expuesto el plan de empresa social, se han presentado las conclusiones, los aspectos que se ha considerado positivos y negativos tras la investigación y durante la realización del trabajo, así como, los anexos que se ha considerado de especial interés.

2. Antecedentes

2.1. Aumento de la población de edad avanzada.

En los últimos años se ha experimentado un incremento considerable de la esperanza de vida en nuestro país, lo que ha derivado en un aumento del número de personas mayores de 80 años.

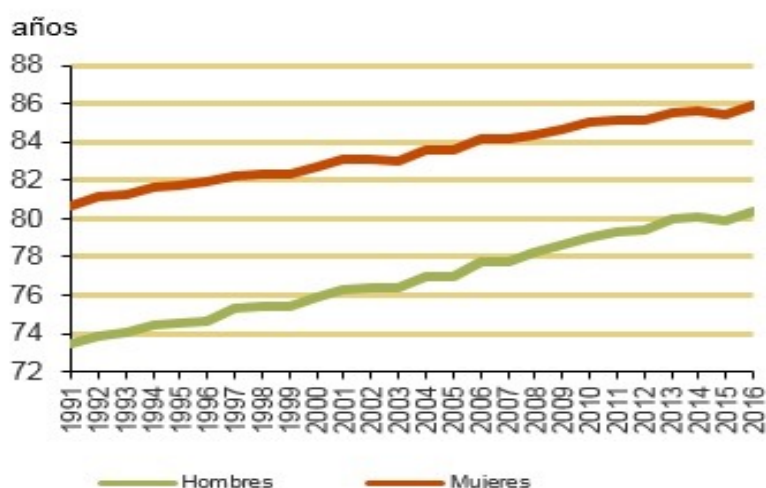


Grafico 1. Evolución de la esperanza de vida. Fuente: INE

Según indicadores demográficos básicos del INE, la esperanza de vida al nacimiento en 2016 para los hombres esta en 80,4 y 85,9 para las mujeres.

Como se muestra en la tabla anterior, en los últimos 25 años ha aumentado en 6 años la esperanza de vida, tanto en hombres como en mujeres.

Cabe destacar que existe una diferencia de la esperanza de vida de las mujeres frente a los hombres, visto que, la esperanza de vida en mujeres es 5,5 años superior a la de los hombres.

Este aumento considerable de la esperanza de vida supone que nos enfrentemos ante una sociedad con un gran número de población envejecida.

Datos extraídos del Libro Blanco de la Dependencia nos muestran el porcentaje de personas de más de 65 años entre 1991-2026.

Año	Menos de 16 años		16 a 64 años		65 y más años		TOTAL
	Número	%	Número	%	Número	%	
1991	7.969.600	20,5	25.497.521	65,4	5.497.956	14,1	38.965.077
1996	6.764.315	17,2	26.310.021	66,9	6.234.148	15,9	39.308.484
2001	6.414.627	15,7	27.598.911	67,4	6.950.706	17,0	40.964.244
2006	6.883.005	15,6	29.707.832	67,5	7.404.260	16,8	43.995.097
2011	7.397.841	16,1	30.573.406	66,4	8.084.582	17,6	46.055.829
2016	7.813.301	16,4	31.109.452	65,1	8.857.956	18,5	47.780.709
2021	7.763.750	15,8	31.695.868	64,4	9.720.075	19,8	49.179.693
2026	7.443.232	14,8	31.967.404	63,6	10.876.681	21,6	50.287.317

Tabla 1. Estructura de población española. Fuente: Libro Blanco Dependencia.

Como podemos ver en la tabla anterior se ha observado que el porcentaje de la población mayor de 65 años habrá aumentado en un 7,5% sobre el total de la población, si tenemos en cuenta el periodo 1991-2026.

Se ha observado que en el año 1991 las personas mayores de 65 años eran 5.497.956, respecto a 38.965.077 que suponía el total de la población. Frente a las cifras que se estiman para el año 2026 en el que serán 10.876.681 las personas mayores de 65 años, respecto a 50.287.317 que supondría el total de la población.

2.2. Repercusiones generales.

El cambio de la pirámide poblacional, con un peso creciente de las edades avanzadas, continúa acelerándose en España.

La implicación del Estado en la protección de la ciudadanía ha ido aumentando de manera progresiva, pero durante las últimas décadas se ha incidido de manera notable en el ámbito de la dependencia con el desarrollo de importantes políticas sociales.

Todos los expertos que estudian las consecuencias que para las sociedades modernas tiene el fenómeno del envejecimiento coinciden en afirmar que el problema fundamental es cubrir las necesidades de cuidados y atención a las personas dependientes, cuyo número se está viendo enormemente incrementado como consecuencia del aumento de la población de avanzada edad. (Libro Blanco de Dependencia, 2004: 29.)

Al incremento cuantitativo de las situaciones de dependencia de los últimos años, debemos añadir una serie de cambios que han afectado a la disponibilidad del apoyo informal y por lo que se han visto incrementados los recursos gerontológicos.

Entre ellos se encuentran la desaparición de la familia extensa, el aumento del número de divorcios, la creciente movilidad geográfica de los distintos miembros de la familia y por supuesto, los cambios producidos en la posición social de las mujeres.

Uno de los más significativos ha sido el incremento de la mujer al mercado laboral, debido a que una gran parte mujeres que ejercían el trabajo de cuidados decidía acceder al mercado laboral recurriendo a un servicio de atención residencial para el cuidado de sus familiares o personas a cargo.

Todo ello ha supuesto un aumento de la demanda de los centros residenciales que proporcionan una atención integral a los usuarios, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades y/o demandas de los usuarios que viven en dichos centros.

2.3. Situación actual de las residencias en Aragón.

La demanda de centros residenciales en Aragón ha crecido de manera acelerada en los últimos años. “Joaquín Santos ha explicado que hay 15 residencias publicas en Aragón con 1900 plazas, y más de 97% esta ocupadas” (Lasmarías, 2017:1)

Se ha accedido al listado de centros privados de la Comunidad Autónoma de Aragón a través del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, en el cual se muestra un total de 96 residencias de mayores inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales tan solo en la provincia de Zaragoza. De las cuales, 36 se encuentran dentro de la capital y las otras 60 se encuentran repartidas por toda la provincia.

En respuesta a esta demanda, el IASS ha ido aumentando el número de plazas concertadas con residencias privadas. Todo ello, a través del Acuerdo Marco aprobado en 2014 para los años 2015,2016, 2017 y 2018. Acuerdo que se modifico en agosto de 2016 autorizándose un incremento de 2 millones de euros para el aumento de plazas concertadas.

“El Gobierno de Aragón, en el último año y medio, ha aumentado un 36% las plazas concertadas con residencias de mayores privadas, para atender a la demanda”. (Lasmarías, 2017:1).

El aumento de la demanda de personas dependientes en Aragón también ha supuesto una mejora del servicio de atención residencial, por parte de los propios centros.

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los usuarios, estos centros han dirigido sus actuaciones con objetivos más específicos.

Potenciar la autonomía y la dependencia, conseguir un incremento de los vínculos sociales entre los usuarios, son algunos de ellos.

Todo ello ha supuesto una mayor aceptación del servicio de atención residencial por parte de la población aragonesa y de los usuarios de las residencias.

A partir de diferentes encuestas de satisfacción realizadas por el Gobierno de Aragón, cada vez son más los usuarios que valoran estar en un centro residencial como algo positivo “Según una encuesta del Gobierno de Aragón, el 80% de los mayores valoran positivamente este servicio” (Lasmarías, 2017:2)

3. Marco normativo

Como hemos visto anteriormente, el aumento de la población de edad avanzada ha supuesto una serie de cambios, los cuáles han requerido de apoyo por parte del Estado.

En España, estos últimos 20 años ha sido imprescindible la incorporación de políticas sociales dirigidas a la atención de personas en situación de dependencia.

Por ello, se hace referencia a algunos de los hitos más significativos en el desarrollo de la protección a las personas en situación de dependencia en nuestro país.

1. Plan Gerontológico de 1992.
2. Libro Blanco de la Dependencia en 2005.
3. Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (LAAD)
4. Acuerdo Marco 2014.

Todos ellos han marcado un momento importante en el reconocimiento de las personas en situación de dependencia, tanto por parte de la propia ciudadanía, como por el Estado.

Sin embargo, no hay dudas de que la aprobación de la Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia ha sido primordial en el proceso de formación del cuarto pilar del Estado de Bienestar:

El reconocimiento de los derechos de las personas en situación de dependencia ha sido puesto de relieve por numerosos documentos y decisiones de organizaciones gubernamentales, como la Organización Mundial de la Salud, el Consejo de Europa y la Unión Europea. En 2002, bajo la presidencia española la Unión Europea decidió tres criterios que deberían regir las políticas de dependencia de los Estados miembros: universalidad, alta calidad y sostenibilidad en el tiempo. (LAAD, 2006:5)

El objeto de la LAAD expuesto en el artículo 1 de dicha ley, es el de proporcionar los tres criterios que en 2002 marcó la Unión Europea.

La presente Ley tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y la Atención a la dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español. (LAAD, 2006:8)

Para proporcionar este derecho a la ciudadanía y servir de cauce en la colaboración y participación de las Administraciones Públicas se crea el Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia (SAAD).

“El SAAD optimiza los recursos públicos y privados disponibles y contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos” (LAAD, 2006: 15)

El SAAD dispone de un catálogo de servicios expuesto en el Artículo 15 de LAAD, entre los cuales, se ofrece el servicio de atención residencial.

“El Servicio de atención residencial ofrece desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario, prestándose este en los centros residenciales habilitados al efecto, con carácter permanente y en centros propios de la Administración Pública y concertados.” (LAAD,2006:17). Dicho de otra manera, lo que pretende este servicio es proporcionar una atención integral a los usuarios en situación de dependencia a través de un centro residencial.

Una vez expuesta la ley por la que se rige la atención residencial y teniendo en cuenta el catálogo de servicios¹, se ha considerado proceder a exponer algunos conceptos clave para la comprensión de este servicio.

Uno de los requisitos para acceder a este servicio es ser una persona dependiente, por ello, en el artículo 2 de dicha ley se define el concepto de dependencia:

El estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad y ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal. (LAAS, 2006:9)

Este servicio esta reconocido como prestación para personas dependiente de Grado II y Grado III, a consecuencia las de Grado I quedan excluidas de este servicio, debido a que se considera que no necesitan de este servicio, siendo otros más adecuados a sus necesidades. El sistema de atención a las personas en situación de dependencia establece un baremo común para todas las Comunidades Autónomas.

El Baremo es un instrumento de medición de los apoyos que las personas necesitan para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Este instrumento es aplicado por los técnicos de la Administración Autonómica, pudiendo ser profesionales del Trabajo Social, de la Psicología, incluso Terapeutas ocupacionales.

La situación de dependencia se clasificará en los siguientes grados:

Grado I. Dependencia moderada: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.

Grado II. Dependencia severa: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no quiere el apoyo permanente de un cuidador o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.

¹ El catálogo de servicios comprende los servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia que se especifican en el artículo 15 de la LAAD.

Grado III. Gran dependencia: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de la autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal (LAAD, 2006:8)

Respecto a la valoración de los grados, todos ellos hacen referencia a las actividades básicas de la vida diaria (ABVD) “Las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar ordenes o tareas sencillas” (LAAD,2006:3)

Por último, pero no menos importante, cabe resaltar el concepto de autonomía, al cual se hace referencia en la definición anterior, siendo este indispensable para determinar si una persona es dependiente o por el contrario goza de autonomía e independencia. “La capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de como vivir de acuerdo a las normas y preferencias propias, así como desarrollar las actividades básicas de la vida diaria”. (LAAD, 2006:3)

4. Objetivos

Se ha establecido una lógica vertical para la propuesta de los objetivos del Trabajo de Fin de Grado, pretendiendo con ello que la consecución de los objetivos específicos contribuya directamente a la consecución del objetivo general.

Por un lado, se ha definido los fines que se pretenden conseguir con dicho trabajo para proceder a la elaboración de el objetivo general.

Por otro lado, se han elaboran los objetivos específicos que contribuirán a la consecución del objetivo general.

a. Generales.

- Satisfacer las necesidades sociales de los usuarios de Residencias Privadas en la ciudad de Zaragoza.

b. Específicos.

- Detectar el perfil de los usuarios que reside en Residencias Privadas en la provincia de Zaragoza.
- Conocer las demandas sociales que plantean los usuarios de las Residencias Privadas en la ciudad de Zaragoza.
- Investigar los diferentes recursos que se ofrecen en el servicio de atención residencial.
- Elaborar un plan de empresa social que satisfaga las necesidades detectadas.

5. Técnicas y métodos

Para contribuir a la consecución de los objetivos propuestos y para que nuestro plan de empresa social satisfaga necesidades reales de los usuarios en residencias privadas, se comienza con la realización de una investigación con técnicas cuantitativas y cualitativas.

5.1. Cuantitativo.

En primer lugar, se ha realizado un análisis cuantitativo utilizando diferentes técnicas. Entre ellas, el análisis de bibliográfica sobre la dependencia, el fenómeno del envejecimiento en España y normativa reguladora por la que se rige este ámbito, para obtener una visión general sobre el tema.

En segundo lugar, se ha realizado un análisis de datos secundarios del Libro Blanco de la Dependencia, diferentes informes demográficos, datos estadísticos procedentes del Instituto Nacional de Estadística y revisión de paginas web de instituciones y entidades de la ciudad de Zaragoza.

Por último, se ha realizado un análisis de bibliografía relacionada con la elaboración de proyectos, ideas de negocio, y emprendimiento. Además, se ha buscado en la web del INAEM sobre programas y métodos de creación de empresas en Aragón.

5.2. Cualitativo.

En primer lugar, se ha planteado la necesidad de realizar entrevistas a profesionales del Trabajo Social que se encuentren trabajando en el servicio de atención residencial, por lo que se han seleccionado tres residencias privadas de la provincia de Zaragoza.

1. Residencia Entre Álamos situada en el municipio de Garrapinillos.
2. Residencia Los Maizales situada en el municipio de Pinseque.
3. Residencia Nuestra Señora del Puig situada en el municipio de La Joyosa.

Cabe destacar, que se ha descartado de dicha investigación las residencias públicas visto que tras el periodo del Practicum de Investigación se realizaron varias visitas a diferentes centros públicos y todos ellos se rigen por sus propios programas de actividades.

En otras palabras, son los propios profesionales contratados, tanto de animación sociocultural como terapia ocupacional los que realizan actividades dentro y fuera del centro, con objetivos terapéuticos, pero también de ocio y tiempo libre.

Respecto a las entrevistas, estas son semiestructuradas² orientadas a la consecución de los objetivos de la investigación; es decir, conocer el perfil de los usuarios de residencias, los recursos y actividades que se ofrecen desde el servicio de atención residencial.

² Anexo 4. Modelo de entrevista semiestructurada dirigida a los Trabajadores Sociales de dichos centros.

Para ello, se ha elaborado un mismo guion para todas las entrevistas, de manera que obtengamos los mismos datos de cada uno de los centros *“En las entrevistas semiestructuradas el entrevistador dispone de un guion que recoge los temas que se deben tratar a lo largo de la entrevista.”* (Corbetta, 2003: 351).

En segundo lugar, se ha realizado entrevistas no estructuradas a usuarios, de carácter formal, con el objetivo de detectar las necesidades y demandas desde el punto de vista de los propios actores sociales a los que irá dirigida la intervención. Esta técnica ha permitido conocer el punto de vista de los usuarios y detectar necesidades reales, garantizando así el éxito de nuestra futura intervención.

Por último, se ha utilizado la observación directa durante la visita a los centros, lo que ha proporcionado mayor información acerca del funcionamiento, los métodos de trabajo, las estructuras y las barreras arquitectónicas de las residencias.

5.3. Triangulación de datos.

Teniendo en cuenta la problemática que se desea investigar y la utilización práctica que se da a la información, se ha optado por la triangulación de datos.

Según Denzin (1970) la triangulación de datos supone el empleo de distintas estrategias, con el objetivo de verificar las tendencias detectadas en un determinado grupo de observaciones.

Como se ha mostrado anteriormente, de dicha investigación se ha obtenido datos cuantitativos y cualitativos. Se han considerado indispensable la utilización de estos dos paradigmas, a través del cuantitativo, podemos conocer el fenómeno del envejecimiento, pero lo que no podemos saber con la misma exactitud son las demandas de los propios usuarios de las residencias. Sin embargo, a través del cualitativo, concretamente con las entrevistas, podremos obtener datos subjetivos como valoraciones personales.

Así pues, se ha realizado la triangulación de datos con el objetivo de mostrar una mayor fiabilidad en los resultados de la investigación, de manera que estos fundamenten nuestra intervención dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios de residencias.

Según Sautu (2000) en el campo de la investigación cada vez es más interesante la triangulación de datos, la acumulación de resultados de investigaciones cuantitativas y cualitativas permite mostrar la convergencia de resultados, estos resultados complementarios permiten ampliar la comprensión de los temas estudiados, permiten resolver conclusiones contradictorias y ampliar la temática de un estudio.

Una vez realizada dicha investigación del sector se ha procedido a sistematizar los resultados obtenidos, dando respuesta a los objetivos planteados.

Se ha obtenido un análisis sociodemográfico y unas necesidades comunes detectadas entre los usuarios de las residencias, a las cuáles se ha procedido a dar respuesta en el Plan de Empresa Social.

6. Resultados

6.1. Análisis sociodemográfico

Para la realización del análisis sociodemográfico tenemos en cuenta las características sociales y demográficas de la población de edad avanzada. Como se ha detallado en antecedentes, partiendo del análisis documental, análisis de datos estadísticos y revisión bibliográfica, se ha demostrado que en España nos encontramos ante un aumento notable de la población mayor de 65 años en los últimos años.

Concretamente, en Aragón se ha observado una importante demanda de servicios de atención residencial por parte de la población.

Todo ello, ha supuesto el incremento y la mejora del servicio de atención residencial, así como, la implicación cada vez más imprescindible por parte del Estado.

Con el objetivo de conocer en profundidad el perfil de los usuarios de residencias privadas de la ciudad de Zaragoza, ubicamos nuestra investigación en tres residencias:

- Residencia Entre Álamos³
- Residencia Los Maizales I⁴
- Nuestra Señora del Puig⁵

Para ello, se han realizado entrevistas a los profesionales del Trabajo Social teniendo en cuenta los objetivos específicos planteados con anterioridad.

En primer lugar, respecto al perfil de los usuarios que reside en Residencias privadas de la ciudad de Zaragoza, se ha observado que la media de edad es de 82,43 años y, que entre ellos, predomina el número de mujeres sobre el de los hombres.

Cabe resaltar, que en las tres residencias que han formado parte de la investigación, el porcentaje de mujeres es mayor al de los hombres.

En segundo lugar, se ha observado que el porcentaje de plazas ocupadas es prácticamente el total de las disponibles, excepto en el caso de la primera con un 81,81% de ocupación. Lo que nos sirve para confirmar nuevamente la alta demanda de este servicio por parte de la población de la ciudad de Zaragoza.

Para ello, se ha muestra a continuación una tabla con los datos extraídos de las entrevistas a las tres residencias.

³ Residencia Entre Álamos sita en el municipio de Garrapinillos en la provincia de Zaragoza

⁴ Residencia Los Maizales sita en el municipio de Pinseque en la provincia de Zaragoza

⁵ Residencia Nuestra Señora del Puig sita en el municipio de La Joyosa en la provincia de Zaragoza

	Plazas ocupadas/ disponibles.		EDAD MEDIA	HOMBRES		MUJERES	
1	54/66	81,81%	82,3	16	29,62%	38	70,37%
2	68/68	100%	83	26	38,23%	42	61,74%
3	34/34	100%	82	10	29,41%	24	70,58%
	168	100%	82,43	52	100%	104	100%

Tabla 2. Perfil de usuario en residencias. Elaboración propia. Fuente: Residencias.

Por último, aunque no menos importante, se ha investigado tanto número, como el porcentaje de personas dependientes y no dependientes, pues se ha considerado factor clave a la hora de programar actividades dirigidas a este sector de población.

Se ha detectado en las tres residencias analizadas que el predominio de perfil de usuarios, es el de persona dependiente, incluyendo cualquiera de los tres grados definidos en la LAAD.

Concretamente, 116 de 168 usuarios que supone el total de los usuarios de las tres residencias es dependiente.

Estas cifras suponen un 69,04% del total de los usuarios de las residencias, lo que quiere decir como se ha mostrado en la tabla siguiente es que más de la mitad de los usuarios de las residencias tiene algún grado de dependencia diagnosticado.

	Dependencia		No dependencia		Plazas
1	47	71,21%	19	28,78%	66
2	43	63,23%	25	36,76%	68
3	26	76,47%	8	23,52%	34
	116	100%	52	100%	168

Tabla 3. Dependencia en usuario de residencias. Elaboración propia. Fuente: Residencias.

6.2. Necesidades detectadas

Una vez realizado el análisis sociodemográfico de los usuarios, se ha procedido a investigar las necesidades de dichos usuarios.

Para ello, se ha mostrado dos perspectivas de las necesidades que se detectan de este servicio:

Por un lado, las necesidades a grandes rasgos que se plantean desde los servicios de atención residencial. Por otro lado, las necesidades que los propios usuarios plantean sobre el propio servicio de atención residencial en el cual se encuentran.

En primer lugar, los centros proporcionan una serie de servicios propios con el objetivo de cubrir las necesidades de los usuarios. Estos servicios se dan en las tres residencias, aunque con diferente frecuencia:

- Enfermería.
- Médico.
- Trabajo Social.
- Fisioterapia.
- Terapia ocupacional.
- Peluquería.
- Podología.

Dentro de los servicios que proporciona el centro, cabe resaltar una serie de servicios externos, dirigidos al ocio y tiempo libre. Algunos de estos son:

- Grupos de baile.
- Coros.
- Visitas de los niños del colegio.

Se ha considerado relevante mostrar la existencia de servicios externos al centro, puesto que, estos cubren parte de las necesidades, que como ya veremos más adelante, se detectan un determinado número de usuarios.

En segundo lugar, se ha procedido a analizar en profundidad el servicio de Terapia Ocupacional, a pesar de que, sus objetivos son meramente terapéuticos y específicos, cabe resaltar que es percibido por los usuarios como el “servicio más dirigido al goce del ocio y tiempo libre”.

	Participación de los usuarios en Terapia Ocupacional.
1	60%
2	67%
3	55%
	100%

Tabla 4. Participación. Elaboración propia. Fuente: Residencias.

La terapia ocupacional se realiza en los tres centros de lunes a viernes en distintos tramos de tiempo, por lo que fines de semana y festivos quedan libres de actividades para los usuarios.

Respecto a este servicio, se observa como más de la mitad de los usuarios de cada centro participa en las actividades propuestas por la terapeuta.

Tras las entrevistas con las trabajadoras sociales de dichos centros, ambas coinciden en que algunos usuarios y sus familias demandan actividades los días en los que no hay terapia ocupacional.

Por lo que los profesionales consideran una necesidad de los usuarios que se debe atender, aunque dicho servicio tiene objetivos terapéuticos, no cabe duda de que es un espacio de socialización y potenciación de los vínculos sociales.

Por ultimo, se plantea a los profesionales de las residencias la creación de una empresa social que imparta un programa de actividades externas a las residencias, en el que colaboren distintas residencias.

Por ello, se ha solicitado a los profesionales durante la entrevista semiestructurada su valoración sobre el porcentaje de usuarios que participaría en un programa de actividades externas y estos han sido los resultados:

Según el profesional de la Residencia Entre Álamos se estima que “Podrían participar en actividades externas al centro 14 usuarios ya sea con el apoyo de sus propios familiares u otros profesionales, siendo estos 6 de Grado I y 8 de Grado II”.

La estimación realizada por el profesional de la Residencia Los Maizales es de 7 usuarios de Grado I y 11 usuarios de Grado II; es decir, 18 usuarios “Podrían estar interesados en realizar actividades fuera del centro”

Por ultimo, en la Residencia Nuestra Señora del Puig y teniendo en cuenta que son menos plazas el profesional valora que, “Serian 5 usuarios los que estarían interesados en realizar actividades externas al centro, de los cuales 3 podrían participar con sus familiares y 2 necesitarían el apoyo de otros profesionales”

6.3. Conclusiones de los resultados

Con los datos recabados hasta el momento, se ha detectado que las necesidades socio sanitarias de los usuarios se encuentran cubiertas por la oferta de servicios que se realizan en las residencias.

Sin embargo, existe un porcentaje de usuarios en las residencias que demanda no tener cubiertas sus necesidades de ocio y tiempo libre.

Dicha demanda se transmite a través del planteamiento de un mayor número de horas del servicio de terapia ocupacional y de la realización de actividades externas al centro, sobre todo los días festivos.

Cabe resaltar la incidencia por parte de los profesionales, sobre lo satisfactoria que sería para algunos usuarios la realización de actividades fuera de la residencia.

A pesar de esto, la estimación de los usuarios que participarían por residencia es un número escaso, si lo que se pretende es realizar un programa anual de actividades, este no sería viable.

Para ello, se ha planteado de manera más visual a través de la tabla siguiente los datos estimados por los profesionales entrevistados.

Posibilidad de participar en actividades externas al centro.			
1	14	66	21,21%
2	18	68	26,47%
3	5	34	14,70%
	37	168	22,03%

Tabla 5. Participación externa. Elaboración propia. Fuente: Residencias.

En primer lugar, en la primera residencia con un total de 66 plazas, 14 usuarios sí participarían en el programa anual de actividades externas al centro.

En segundo lugar, la estimación de la segunda residencia ha supuesto que 18 de los 68 usuarios del centro participarían en dicho programa.

En tercer lugar, se estima que en la tercera residencia tan solo 5 de los 34 usuarios de la residencia participarían en el programa.

Por todo lo anterior, se ha observado que se podría poner en marcha un programa de actividades externo, siempre y cuando fuera dirigido a las tres residencias, de modo que de 168 usuarios que supone la suma de las tres residencias, al menos 37 de ellos participaría en dicho programa.

Lo que es lo mismo, una media de 22,03% de los usuarios de tres residencias participaría en un programa de actividades externo al centro.

Concluyendo con estos resultados, es posible afirmar que existe la posibilidad de crear una empresa social que se dedique a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de un programa de actividades externas a las residencias, siempre y cuando, se tenga en cuenta la necesidad de participación de un número mínimo de usuarios.

Por ello, se considera importante resaltar que, en el caso de que sean residencias de menos de 100 plazas, deberán ser varias residencias las que se unan en la realización de actividades. Por el contrario, si hablamos de una residencia de más de 150 plazas, estas sí podrían realizarse con una sola residencia.

7. Plan de empresa social

7.1. Recréate Zaragoza

Recréate Zaragoza nace tras la investigación realizada sobre el ámbito de la dependencia en nuestro país, especialmente en la ciudad de Zaragoza.

De manera más concreta, esta investigación se ha dirigido a las residencias privadas de la ciudad de Zaragoza, pues será donde se enmarque este plan de empresa social.

Como se ha mostrado en el apartado anterior, los resultados de la investigación han mostrado la existencia de un número de usuarios de residencias que demanda no tener cubiertas algunas de sus necesidades. Por ello, se ha creado un plan de empresa social que satisfaga de manera específica las necesidades de ocio y tiempo libre de este sector de población.

Durante muchos años los centros han dirigido sus actuaciones a cubrir necesidades socio sanitarias, en la actualidad, se ha mostrado la necesidad de satisfacer también otro tipo de demandas.

Este plan de empresa esta dirigido a un determinado tipo de usuarios que se encuentran en un buen estado cognitivo, y qué por ello, no quieren limitar su vida al ingresar en una residencia, al contrario, su deseo es seguir realizando actividades de ocio y tiempo libre.

Como ya comentamos anteriormente, en la conclusión de resultados:

Es posible afirmar que existe la posibilidad de crear una empresa social que se dedique a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de un programa de actividades externas a las residencias, siempre y cuando se tenga en cuenta la necesidad de participación de un número mínimo de usuarios.

En la actualidad, existe un amplio mercado de centros residenciales, en el que la elección del más adecuado puede incluso resultar complicada. Así pues, se considera que en esta sociedad en la que vivimos, es necesario diferenciarse, ser original y presentar una ventaja competitiva frente a los demás.

No es tarea fácil, en un mercado de constante desarrollo en el que cada año se desarrollan nuevos servicios y nuevas ideas para mejorar los ya existentes.

Por ello, se pretende proporcionar a los usuarios de residencias privadas un servicio nuevo, teniendo en cuenta la existencia de residencias de gran tamaño, como es el caso de las públicas, que sí proponen algunas actividades o eventos que implican la salida del centro de manera puntual, cabe resaltar que no existe como tal, una empresa propia que se dedique a proporcionar estos servicios a las residencias. En el análisis de la competencia del propio plan se vuelve a incidir en esta cuestión.

Sin duda, uno de los beneficios de esta empresa social no es solo la satisfacción de las necesidades de los usuarios, además, los propios centros de atención residencial podrán añadir a su cartera un nuevo servicio. En otras palabras, esto no solo proporcionará una mayor calidad de vida a los usuarios de residencias, si no

que la implantación de este servicio supondrá un añadido a las campañas de marketing de los centros que compren la propuesta, convirtiéndose así en una manera de aumentar el número de futuros usuarios de residencias.

A continuación, se presenta el siguiente plan de empresa social con el nombre de RECRÉATE ZARAGOZA destinado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de actividades de ocio y tiempo libre, dirigido a usuarios de residencias privadas.



7.2. Estrategia de mercado y comunicación

El objetivo de la estrategia de mercado y comunicación de RECREATE ZARAGOZA es presentar a posibles clientes, es decir; las residencias privadas de la provincia de Zaragoza, un nuevo servicio para sus centros.

Se considera imprescindible llegar al mayor número de residencias privadas posibles, puesto que, para la puesta en marcha de esta empresa social se necesita partir de la colaboración de varias residencias.

Esto se debe a dos motivos:

1º Porque se parte de un escaso presupuesto.

2º Porque nuestro proyecto esta enmarcado en los centros privados de atención residencial.

Así pues, el mayor esfuerzo de nuestra estrategia de comunicación ira dirigido a posibles inversores.

Sin olvidar la importancia de la comunicación con clientes clave, a los que se dirige específicamente el proyecto; es decir, personas de edad avanzada.

En primer lugar, se pone en marcha la estrategia de comunicación dirigida a nuestros principales inversores; es decir, las residencias privadas de la ciudad de Zaragoza.

1. Realizaremos una búsqueda de todas las residencias privadas de la ciudad de Zaragoza.
2. Nos pondremos en contacto con cada una de ellas vía correo electrónico o correo postal, a la atención de la dirección de dichos centros.
En este contacto adjuntaremos nuestro proyecto, una carta de presentación y nuestro Curriculum Vitae.
Además, solicitaremos una entrevista en la que podamos explicar más nuestro proyecto.
3. En el caso de que dichas residencias se pongan en contacto con nosotros, prepararemos bien nuestra exposición del proyecto, así como, nuestras habilidades de comunicación.
El objetivo de esta entrevista con los profesionales será conseguir que compren nuestro proyecto, por lo que, esta etapa se convierte en decisiva para la puesta en marcha de nuestro proyecto.

En segundo lugar, de manera paralela a la estrategia de comunicación con inversores, se realizará una estrategia de comunicación dirigida a posibles clientes, siendo estas personas de edad avanzada y sus familiares.

1. Crearemos nuestra pagina web a través de WWW.WIX.COM. Una vez que ya tengamos nuestra pagina web en marcha, crearemos nuestras propias redes sociales dirigidas a llamar su atención. (Facebook, Instagram, Blog...)
2. Ofreceremos a los distintos Ayuntamientos la posibilidad de realizar una charla en la Casa de la Cultura de cada barrio para dar a conocer nuestro proyecto.
Esta estrategia tendrá dos objetivos, por un lado, dar a conocer a futuros usuarios las nuevas posibilidades de ocio y tiempo libre que se pueden realizar a través de las residencias que compren este proyecto.

Por otro lado, la posibilidad de que otro tipo de personas puedan conocer este servicio y ofrecerse como voluntarias en el acompañamiento de usuarios.

Esta etapa requiere una importante dedicación y es clave para que nuestra empresa social se presente entre la población.

Se debe tener en cuenta que, como dijimos anteriormente, se parte de un presupuesto escaso, por lo que, contra mayor número de personas conozcan nuestra propuesta, mayores posibilidades tendremos de que sea demandado por la propia población.

7.3. Análisis de la competencia

Como se mostró al inicio de nuestra investigación la dependencia y en general, el ámbito de las personas mayores es un sector de acelerado crecimiento.

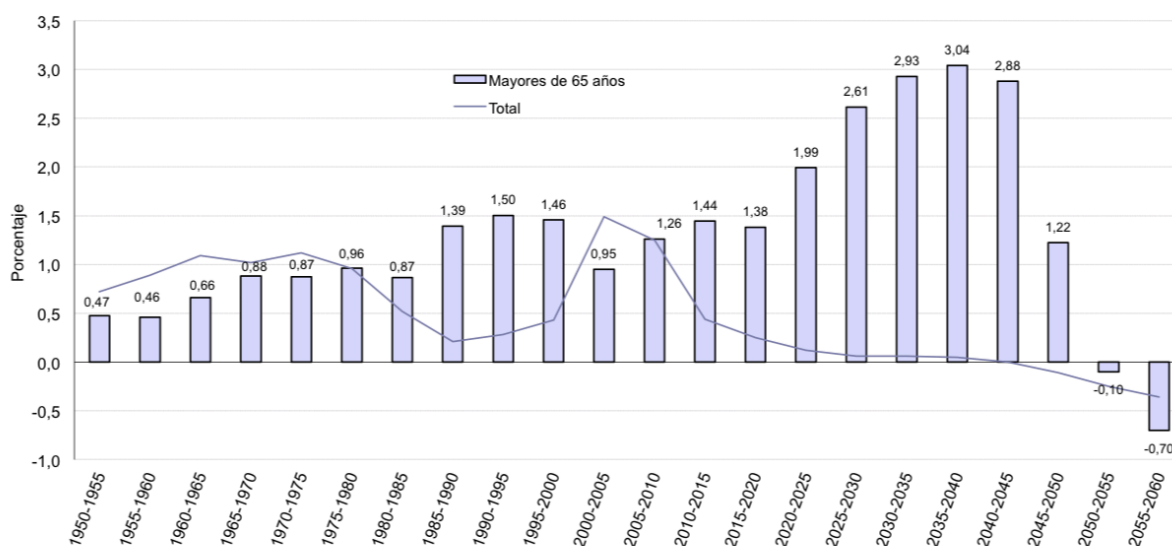


Gráfico 2. Crecimiento medio anual de la población mayor en España. Fuente: IMSERSO.

Según el Informe de 2014 que proporciona IMSERSO de manera anual se espera un crecimiento entre el periodo de 2015 y 2025 de 0,61%; es decir, de 1,38 aumentara a 1,99 la población mayor en España.

En años sucesivos la población mayor en España alcanzará su punto máximo entre 2035-2040 con un 3,04%.

Por lo que, a grandes rasgos se podría decir que los centros residenciales, como recursos gerontológicos seguirán aumentando y con ello, los servicios ofrecidos a este sector de población.

Como se mostro en la investigación, el porcentaje de plazas ocupadas de las residencias investigadas es prácticamente el total de las disponibles, excepto en el caso de la primera con un 81,81% de ocupación.

Una vez se ha explicado en los diferentes apartados expuestos anteriormente los antecedentes, la situación actual y las predicciones que en este apartado se estiman de dicho sector de población, se ha considerado esencial definir y diferenciar entre los tipos de residencias a las que pueden acceder las personas mayores dependientes, cuando solicitan un servicio de atención residencial.

1. Residencias públicas del Gobierno de Aragón y gestionadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Como lo define dicha institución en su página web “Las personas mayores en situación de dependencia en los grados II y III, disponen de este recurso cuando no sea posible su permanencia

en el domicilio habitual. El centro se convierte en el domicilio del residente y proporciona una atención continuada y especializada.”⁶

2. Residencias privadas que como su nombre indica, pertenecen a empresas privadas con ánimo de lucro.

En este mismo grupo incluiríamos las residencias privadas con plazas concertadas, porque continúan perteneciendo a empresas privadas, pero a través del IASS tienen concertadas un determinado número de plazas. Estas plazas se rigen a partir del Acuerdo Marco creado por el IASS con el objetivo de aumentar el número de plazas para usuarios diagnosticados con grado II o grado III.

Debido a este acuerdo el usuario paga en función del 80% de su renta y el importe restante de dicha plaza es abonado por el IASS. Dicho acuerdo se aprueba cada 4 años y marca las bases reguladoras de estos centros en relación a las plazas que concierten.

En conclusión, una de las diferencias que marca el funcionamiento de ambos tipos de residencias, es que, mientras las residencias públicas se financian con presupuestos públicos e impuestos de la población, las privadas lo hacen con financiación propia, y puede ser que, se parta de un presupuesto menor en comparación con las públicas. Lo que supondrá una amenaza que debemos tener en cuenta en el plan de nuestra empresa social.

Sin embargo, una fortaleza es que no tenemos competencia como tal; es decir, no existe una empresa que se dedique únicamente a la realización de programas de actividades dirigidos al ocio y tiempo libre con usuarios de residencias privadas.

6

http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/OOAA/IASS/Inicio/QuienesSomos/ci.centros_seccion_02_residencias.detalleInaem#section1

Para finalizar este análisis externo, se ha realizado un PESTEL con el objetivo de analizar todos los ámbitos del entorno que influyen en nuestro sector:

Ámbito Político – Legal	<p>Desde la aprobación de la LAAD ha habido distintos momentos en los que se ha atendido a los dependientes en mayor o menor medida.</p> <p>Es importante resaltar que desde 2014, año en el que se produjo el Acuerdo Marco ha habido un aumento en el número de personas dependientes atendidas en centros privados – concertados.</p> <p>Concretamente en el 2016, por el aumento tan acelerado de la demanda de dicho servicio, se produjo un incremento de los presupuestos destinados al Acuerdo Marco.</p>
Ámbito económico	<p>A pesar del estancamiento de las pensiones, nos encontramos en un momento en el que cada vez más gente se encuentra trabajando y esto supone una dificultad a la hora de atender a las personas dependientes.</p>
Ámbito socio – cultural	<p>Como se ha mostrado en las diferentes gráficas, ha habido un significativo aumento de la esperanza de vida, así como, el número de personas mayores de 65 años.</p> <p>Cifras que según los estudios realizados, se espera que continúen aumentando.</p>
Ámbito Tecnológico	<p>Nos encontramos en una época en la que las tecnologías de la información juegan un papel principal. Lo que hace que en nuestro caso sea más rápido buscar una residencia vía electrónica que acudiendo a un servicio social de base.</p> <p>De ahí, que nuestra estrategia de marketing se base principalmente en las redes sociales.</p>
Ámbito Medioambiental	<p>Respecto al medio ambiente al no ser una empresa física y ofrecer servicios no tenemos que tener en cuenta una política medioambiental que afecte a nuestra empresa.</p>

Tabla 6. Análisis Externo. PESTEL. Elaboración propia.

Una de las herramientas de análisis interno que se ha utilizado para identificar los recursos y capacidades que posee nuestra empresa es el análisis funcional de fortalezas y debilidades.

Estrategia de comunicación	<p>Una de las fortalezas, es que nuestra estrategia de comunicación se basa en las redes sociales y en la actualidad una gran parte de la población las utiliza.</p> <p>Una de las debilidades, es que, a pesar, de que las RRSS son un método de comunicación de gran efectividad, lo cierto es que nuestra empresa va dirigida a personas de edad avanzada, por lo que es probable que los mismos usuarios no manejen dichos medios, lo cual supondría una desventaja.</p> <p>Para contrarrestar esa debilidad nos daremos a conocer también a través de Ayuntamientos, casas de la cultura, entre otros puntos de interés comunitario.</p>
Aspectos administrativos y operativos	<p>Una de las fortalezas, es que tanto desde el servicio de INAEM, como desde el Colegio de Profesionales de Trabajo Social se obtiene toda la información que se necesita para la puesta en marcha del plan de negocio.</p> <p>Una de las debilidades, es que debido al bajo presupuesto de nuestra empresa no podemos permitirnos una gestoría que nos lleve toda la facturación.</p>
Recursos humanos.	<p>Una de nuestras fortalezas, es que contamos con nosotros mismos como recurso humano aportando conocimientos, capacidades y experiencia en el sector.</p> <p>Además, del personal voluntario acompañante de los usuarios.</p> <p>Una de las debilidades, es que como disciplinas que forman parte del proyecto, solo esta la figura del Trabajo Social. A pesar de que sería interesante la experiencia de otras disciplinas para el desarrollo de las actividades.</p>
Recursos materiales.	<p>Una de las fortalezas, es que a no ser una empresa con localización física no necesitamos de mobiliario, vehículos, alquiler de local... lo que nos supone un presupuesto más económico.</p> <p>Una de las debilidades, es que según cada actividad los recursos materiales varían, por lo que tendremos que calcular el presupuesto en función de cada actividad, así como, ser conscientes de tenerlo todo organizado para la fecha de la realización de la actividad.</p>

Tabla 7. Análisis Interno. Análisis Funcional. Elaboración propia.

7.4. Diseño y desarrollo.

Para la puesta en marcha de RECREATE ZARAGOZA, se ha diseñado un Canvas Social que, de manera más visual, facilitará la conversión de un plan de empresa social en un proyecto empresarial real.

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR SOCIAL	RELACIONES CON LOS CLIENTES	SEGMENTOS CLIENTES
Residencias privadas de la ciudad de Zaragoza.	Difusión del servicio.	Satisfacer las necesidades socializadoras y recreativas de usuarios que viven en residencias privadas en la ciudad de Zaragoza.	Cercano y de confianza, que facilite la interacción en las actividades.	Personas mayores de 65 años con un adecuado estado físico y cognitivo, usuarias de residencias privadas en la ciudad de Zaragoza.
	Exposición del servicio a residencias.			
	Búsqueda de inversores.			
	RECURSOS CLAVE		CANALES	
	Redes sociales y material para presentar nuestro servicio. Voluntarios – acompañantes de usuarios.		Redes sociales Visitas Ayuntamiento, Casas de cultura. Entrevistas con profesionales.	
ESTRUCTURA DE COSTES		LINEAS DE INGRESOS		
Recursos materiales y humanos que supone cada actividad del programa. Impuestos. Autónomos. Seguros de responsabilidad civil y accidentes. Salario de la Trabajadora Social.		Residencias que compren nuestro proyecto. Ayuda a emprendedores del INAEM.		

Tabla 8. Canvas Social RECREATE ZARAGOZA. Elaboración propia.

Este servicio va dirigido a satisfacer las necesidades de un determinado número de usuarios de residencias que, como se ha mostrado en la pagina 20 del presente trabajo y teniendo en cuenta las tres residencias investigadas sería el siguiente :

“Un 22,03% de usuarios participaría en actividades externas al centro y demanda de actividades de ocio y tiempo libre en días festivos y fines de semana”; es decir, los días que en estos centros no hay servicio de terapia ocupacional.

Es un servicio de carácter anual; que se desarrollará a través de la realización de una actividad mensual externa al centro, comprendida en un mismo día.

El sector de usuarios que participará en dichas actividades, será elegido por el equipo multidisciplinar, este valorará si su deterioro cognitivo es el adecuado para la realización de las actividades del programa.

Por otro lado, el tutor y el usuario en el caso de que tenga capacidad de obrar serán quienes tengan la última palabra.

En el caso de que los usuarios elegidos tengan movilidad reducida, como puede ser una silla de ruedas, se solicitará la obligatoriedad de asistencia de una persona acompañante.

Si, por el contrario, no existe la posibilidad de que el familiar acompañe al usuario, el centro podrá decidir si ofrecer dicho servicio a la familia o solicitar un voluntario – acompañante.

Los voluntarios – acompañantes forman una pieza fundamental en el desarrollo de la empresa social.

Estos, pueden ser familiares de usuarios o cualquier otro tipo de persona que se ofrezca como voluntaria para acompañar a los usuarios que, a pesar de no ir acompañados por sus familiares tengan el deseo de participar en las actividades.

Para ello, tendremos una bolsa de voluntariado a la que recurriremos en caso de necesidad.

Nuestro programa de actividades⁷ es flexible respecto a horarios, pero sirve para hacernos una idea de lo que sería el programa anual que ofreceríamos a nuestros inversores, así como, el presupuesto de manera muy próxima.

Cada una de las actividades quedan reflejadas tanto en el programa de actividades, como de manera individual en la ficha de actividad.

Cada actividad tendrá su propia ficha con el objetivo de realizar una adecuada preparación de la actividad, evitando en la medida de lo posible imprevistos por falta de planificación.

⁷ Anexo 1. Programa de actividades anual.

7.5. Operaciones.

Nuestros servicios se han concentrado los días señalados en el programa de actividades anual.

Cada día las operaciones serán diferentes en función del tipo de actividad; es decir, el lugar donde se realiza, sus características, sus objetivos, el número de usuarios que van a participar, el número de acompañantes, etc.

Sin embargo, hay una serie de tareas que se llevarán a cabo antes, durante y después de la realización de las actividades.

- I. Respecto a la información de las actividades nos encargaremos de realizar un “flyer informativo”⁸, este cartel será colgado con una antelación mínima de 60 días, en un lugar visible aconsejados por propio centro.
- II. El equipo multidisciplinar de cada centro será el encargado de realizar una selección de usuarios, con una antelación mínima de 30 días, tiempo suficiente para tener en cuenta los siguientes requisitos:
 - a. El usuario ha de decidir si desea participar, o, por el contrario, en el caso de estar incapacitado sea el tutor quien decida si participará en dicha actividad.
 - b. En el caso que el usuario vaya a participar, se procederá a solicitar la participación del familiar. Cabe resaltar que no es necesario que todos los familiares participen. De hecho, será suficiente con que participen un familiar de cada cinco usuarios.
 - c. En el caso que, no sean suficiente el número de familiares o tutores ofrecidos para la actividad, disponemos de una bolsa de voluntariado a la que solicitar colaboración.
 - d. Es de especial importancia, en este apartado de los usuarios hacer relevancia a su estado tanto cognitivo como físico, dado que, nuestro programa de actividades comprende actividades que se desarrollan a lo largo de todo el día.
Lo que quiere decir que implica tiempos de tomas de medicación, horas de pie o andando, además, a pesar de que el autobús sea adaptado a personas con movilidad reducida, es importante que estas no formen parte de más de $\frac{3}{4}$ de los usuarios, puesto que, si así fuera la ratio de personal acompañante debería ser mayor que el que hemos establecido.
- III. Una vez tengamos las listas de los participantes y acompañantes⁹, los profesionales son los responsables de asegurarnos que se cumple lo que se ha establecido al ofrecer nuestro proyecto; es decir, un acompañante cada cinco usuarios.
Por último, los profesionales se ponen en contacto con cada uno de los participantes y acompañantes con el objetivo de explicar el desarrollo de la actividad. A esta tarea se le dedica especial atención, cerciorándonos en todo momento, que todo el mundo conoce el procedimiento y los protocolos de actuación.
- IV. Es importante que los profesionales que participan en el programa conozcan a los usuarios con los que vamos a tratar, con el objetivo de potenciar su autoestima y su seguridad.

⁸ Anexo 2. Flyer informativo “Visita a la Pilarica”

⁹ Anexo 3. Listado de participantes y acompañantes.

Por lo tanto, cada usuario irá identificado; es decir, se solicitarán a los centros una chapa u otro accesorio en el que se pueda leer lo más visible posible su nombre.

- V. Por otro lado, para realizar un tratamiento individualizado, cada usuario tendrá una carpeta de la cual se hará cargo la Trabajadora Social, así como de su correspondiente medicación.

Esta carpeta contendrá los expedientes de cada usuario conteniendo la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI del usuario.
- Hoja de contacto de familiares.
- Informe médico o valoración de la enfermera.
- Informe del Fisioterapeuta.
- Informe de la Terapia Ocupacional.
- Hoja de tratamiento de medicación.

- VI. Respecto al alquiler del autobús y el conductor, se ha realizado un contrato anual con la empresa de autobuses para asegurar que se nos proporcionará el servicio en los días seleccionados para la realización de las actividades.

- VII. Respecto a los recursos materiales, si la actividad requiere de estos recursos, los tendremos disponibles con un mínimo de 5 días de antelación.

- VIII. En el caso de que la actividad incluya comida o merienda, nos encargaremos de realizar una breve búsqueda de los sitios más adecuados, en función del número de participantes de la actividad y con una antelación de una semana, contactaremos con los usuarios o tutores para informarles y qué puedan ser ellos quienes decidan. Una vez nos hayamos puesto en contacto con todos, se decidirá por mayoría cual es el sitio donde se realiza la reserva.

7.6. Recursos humanos.

La estructura de dicha organización se divide en dos partes:

- 1) Por un lado, se va a basar en la figura del Trabajador Social, como creador y participante del programa de actividades y, por lo tanto, responsable de dicho proyecto.

El Libro Blanco de Trabajo Social hace referencia a unas determinadas competencias que deben tener los alumnos de Trabajo Social, por lo que hago mención a las 10 que considero más importantes a la hora de poner en marcha este proyecto.

1. Capacidad de organización y planificación.
2. Resolución de problemas.
3. Habilidades en las relaciones interpersonales.
4. Compromiso ético.
5. Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar.
6. Iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Aprendizaje autónomo.
8. Creatividad.
9. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
10. Capacidad de gestión de la información.

En principio, este proyecto se ha creado y puesto en marcha con la figura de un Trabajador Social, aunque se ha dejado abierta la posibilidad de ampliar, en el caso de que un mayor número de empresas compraran nuestro servicio.

Dentro de los presupuestos anuales, se ha incluido el salario del Trabajador social.

El salario del Trabajador Social es el estipulado en las tablas publicadas el 28 de febrero de 2018 en el Boletín Oficial del Estado; por la Resolución de 16 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo por la que se registran y publican las tablas salariales para el año 2018 del VI Convenio Colectivo Estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.

Grupo	Cat. Profesional	S. Base	Antigüedad	Fest./ Dom.	H. Noct.	Disponibilidad	H.Extra	Fest.Espec.
B	Trabajador social	1236,35	18,52	18,49	2,42	20,54	17,06	40,97

- 2) Por otro lado, la figura del voluntario – acompañante es imprescindible, puesto que, sin ellos no sería posible la realización de dichas actividades, ni por supuesto del proyecto en sí. Como ya hemos dicho anteriormente, el mínimo de voluntario – acompañante será de uno por cada cinco usuarios.

En principio se espera que el voluntariado sean familiares o personas cercanas a los usuarios, con ello pretendemos:

1. Satisfacer las necesidades del usuario.
2. Proporcionar un ambiente de confianza.
3. Potenciar el vínculo entre el familiar y el usuario.

Debemos tener en cuenta, la existencia de un determinado número de usuarios que no podrán optar a esta figura, por lo que, tenemos que tener una cartera de voluntariado en los casos que sea necesario.

Algunos de estos casos pueden ser:

1. Usuarios que no tengan familia.
2. Familias que por las razones que sean no pueden asistir.
3. Usuarios que en plenas capacidades prefieran realizar la actividad sin acompañante.

Para conseguir este voluntariado, realizaremos una serie de actividades clave:

1. Propondremos charlas en los Ayuntamientos y casas de cultura de la ciudad de Zaragoza. A través de estas charlas mostraremos nuestro servicio y solicitaremos a los asistentes su inscripción como voluntarios.
2. A través de nuestras redes sociales, de igual modo que el anterior, además de mostrar nuestro servicio, solicitaremos la inscripción como voluntarios.

Una vez que ya tengamos una amplia cartera de voluntarios, realizaremos una charla – coloquio para conocernos.

1. En un primer momento, rellenamos un cuestionario con los datos personales y otros de interés que quieran aportar los voluntarios.
Nos presentamos, decimos porque estamos aquí y proponemos algunas preguntas.
¿Por qué quiero realizar un voluntariado en este servicio? ¿Por qué he elegido las personas mayores?
¿Que me vincula a este sector?
2. En una segunda parte de la sesión, desarrollaremos en profundidad las actividades y repartiremos el programa de actividades en el que constaran todos los aspectos a tener en cuenta.
Es importante, que los voluntarios presenten tener disponibilidad por lo menos un 80% de la calendarización del programa.

Según Teresa Martínez (2010) para un buen funcionamiento del proyecto será necesario marcar algunas pautas, entre las cuales me parece importante resaltar:

- En relación a los objetivos que mueven al equipo: Claros, explícitos, con metas alcanzables, comunes y compartidos.
- En relación a las tareas de los miembros del equipo: Claras, comprendidas, aceptadas y bien distribuidas.

- En relación con las normas de funcionamiento del equipo: Explícitas, claras, conocidas y aceptadas.
- La comunicación entre los miembros: Ágil, directa, no excluyente, sincera, no descalificadora y expresión libre respetuosa.
- La gestión de los conflictos: Constructiva, centrada en la búsqueda de soluciones, centrada en las necesidades y derechos de las personas usuarias, negociación y búsqueda de consenso, respeto y discreción.

En nuestra intervención social con los usuarios y siguiendo a Martínez (2010) trataremos de fomentar la autonomía y la independencia, favorecer el bienestar emocional, favorecer la comunicación de la persona mayor, respetar la dignidad, posibilitar y fomentar la participación, favorecer una buena relación con las familias y mantener una metodología de acuerdo los principios éticos de la intervención social.

Por último, es importante que para una adecuada intervención profesional tengamos en cuenta unos principios. “Cuatro principios en relación a las intervenciones profesionales en los centros de atención a personas mayores en situación de fragilidad o dependencia” (Moya, 2010:110)

- a) Principio de la no maleficencia.
- b) El principio de justicia
- c) El principio de autonomía
- d) El principio de beneficencia.

7.7. Elección del tipo de empresa.

Para poner en marcha todo lo anterior, se precisa de información y asesoramiento jurídico, tanto para la creación de la empresa, como para optar por la que se adapte mejor a las características de uestro plan de empresa social.

Para ello, se ha contactado con el Servicio de Apoyo para la Creación de Empresas (SACE).

El SACE es un Servicio de INAEM que proporciona información sobre autoempleo de manera gratuita a sus demandantes, a través de personal especializado en la materia.

Desde este servicio, obtendremos información para emprendedores y acompañamiento en el inicio de nuestro proyecto empresarial, así como posibles ayudas y subvenciones.

Por otro lado, se ha contactado con el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales para solicitar información adicional con el objetivo de asegurarnos que nuestra actividad se encuentra dentro de la legalidad.

Por ultimo, a través de INAEM se ha creado la empresa con la forma jurídica de empresario individual.

Este tipo de forma jurídica tiene las siguientes características:

1. El numero de socios es uno.
2. La responsabilidad es limitada.
3. No hay capital mínimo.
4. El régimen de Seguridad social es autónomo.
5. La fiscalidad es IRPF.
6. No hay un numero de trabajadores fijos.
7. La legislación básica es el código civil.

7.8. Estructura financiera.

Anteriormente se ha mostrado el Canvas Social de Recréate Zaragoza, donde se ha hecho referencia a la estructura de costes e ingresos. En este apartado se ha desarrollado de manera más específica:

En primer lugar, se elabora un presupuesto anual con las siguientes partidas:

PRESUPUESTO ANUAL

GASTOS	CANTIDAD
Transporte	800,00 €
Conductor	400,00 €
Trabajador Social	6.000,00 €
Dietas	1.000,00 €
Autonomos	600,00 €
Seguro de Responsabilidad civil	560,00 €
Pagina web	239,40 €
Seguro de accidentes	400,00 €
Total	9.999,40 €

Tabla 9. Presupuesto anual. Fuente: Elaboración propia.

1. Transporte: Contrataremos un servicio de alquiler de autobús a la empresa AGREDA los días seleccionados para la realización de actividades.
2. Conductor: Contrataremos a un conductor de autobús los días seleccionados para la realización de actividades.
3. Trabajadora social: Estableceremos el salario teniendo en cuenta el compute de horas totales anuales.
4. Dietas: Esta partida incluye un presupuesto muy aproximado de los días que se realizan actividades que comprenden comida o cena.
5. Autónomos: Los 15 primeros meses nos acogemos a una ayuda que nos permite el pago mínimo de autónomos, siendo este 50€ mensuales.
6. Seguro de responsabilidad civil: Contratamos este seguro con la empresa MAFRE y se realizaran los pagos de manera trimestral.
7. Pagina web: La web realizada en la pagina wix.com tiene un coste mínimo de 19,95€ al mes.

8. Seguro de accidentes: Contratamos este seguro con la empresa MAFRE y se realizaran los pagos de manera trimestral.

En segundo lugar, tendremos en cuenta las posibles líneas de ingresos:

1. Posibles residencias inversoras que compren nuestro programa de actividades anual: A través de nuestra estrategia de comunicación pretendemos darnos a conocer a los máximos inversores posibles.
2. Ayudas a emprendedores INAEM: A través del servicio SACE se opta a solicitar una ayuda que se ajuste a nuestro modelo de empresa.

8. Conclusiones.

En primer lugar, se ha planteado la necesidad de realizar una investigación que defina el perfil y las necesidades de los usuarios de residencias privadas en la ciudad de Zaragoza.

Tras dicha investigación se ha apreciado que, el perfil de los usuarios es dependiente, concretamente un 69,04% del total de los usuarios de las residencias tiene algún grado de dependencia diagnosticado por la LAAD.

La edad media de usuarios de residencias es de 82 años, además, se ha observado un predominio del número mujeres usuarias sobre el de los hombres, aproximadamente un 70% de los usuarios de las residencias son mujeres.

Respecto a las demandas de los propios usuarios, en esta investigación se ha tenido en cuenta a los usuarios de Grado I y Grado II, con un estado cognitivo y físico adecuado para la realización de actividades fuera del centro.

Así pues, se ha detectado que aproximadamente un 25% del total de los usuarios de las residencias investigadas demanda la necesidad de realizar un mayor número de actividades externas al centro, concretamente en días festivos.

En segundo lugar, se ha propuesto la puesta en marcha de Recréate Zaragoza.

Una empresa social dirigida a los usuarios de residencias privadas con el objetivo de posibilitar la participación en un programa de actividades externo al centro y con carácter anual.

Con los datos obtenidos en la investigación, así como, la propuesta del plan de empresa se ha confirmado que, para asegurar la viabilidad del programa de actividades anual es necesario una participación mínima de 25 usuarios.

En el caso que una residencia interesada en el programa de actividades no llegara al mínimo que hemos establecido, Recréate proporcionará la solución a través de la captación de diferentes residencias privadas que participen en el mismo programa de actividades anual, con el objetivo como hemos dicho anteriormente de conseguir esa participación a través de la unión de varias residencias.

Respecto a los resultados de la investigación, se esperaba que fuera viable con una misma residencia privada, pero no se ha tenido en cuenta que las plazas propias de las residencias investigadas no eran más de 70 plazas en ninguno de los tres casos.

Además, tampoco se ha tenido en cuenta el perfil de las residencias privadas, puesto que, son en mayoría usuarios dependientes, lo que supone una dificultad añadida ya que existe mayor probabilidad de que no se encuentren en un estado cognitivo óptimo para la realización de actividades externas a la residencia.

Tras los resultados obtenidos en las tres residencias y teniendo en cuenta que se ha investigado un total de 168 usuarios, se ha confirmado que, para conseguir la viabilidad de un programa de actividades anual en una única residencia privada, esta debería tener un mínimo de 150 plazas.

Concluyendo, cabe hacer referencia a la consecución de los resultados de la investigación, puesto que, estos han supuesto una ampliación en gran medida los conocimientos que tenía sobre dependencia y más concretamente, sobre el servicio de atención residencial.

De igual manera, el presente trabajo ha posibilitado la adquisición de nuevos conocimientos sobre emprendimiento social y planes de negocio.

Señalar también que tras haber trabajado varios años en una residencia privada, así como, la realización del Practicum de Intervención en una residencia pública, he observado que existen grandes diferencias en el funcionamiento de las mismas.

Sin embargo, he percibido que la atención integral a los usuarios se proporciona de manera similar en ambos tipos de residencias, debido a que, esto depende del interés, la vocación y, sobre todo, de la formación de las profesionales que se dedican a la atención directa a los usuarios, más que a la propia institución.

Por último, una vez finalizado el presente trabajo y sus conclusiones, se ha considerado necesario resaltar la importancia de continuar investigando y trabajando por mejorar la calidad de vida de las personas mayores. No solo porque es un sector de población que cada vez ocupa un lugar más importante en nuestro país, sino porque cada vez nacen nuevas necesidades en la sociedad a las que, como profesionales del Trabajo Social debemos prestar atención.

9. Bibliografía.

Vázquez, O. (2004). Informe de la comisión de evaluación del diseño del título de trabajo social. Libro Blanco. Título de Grado en Trabajo Social. Madrid: ANECA.

Corbetta, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid: McGraw-Hill.

Denzin, N. (1978). The Research Act: A theoretical Introduction to Sociological Methods. New York: McGraw-Hill.

Filardo, C. (2011). Trabajo Social para la tercera edad. *Revista de trabajo social y acción social*. (49),204-219.

INE (2016). Hombres y mujeres en España. Instituto Nacional de Estadística. Catalogo de publicaciones de la Administración General del Estado.

Lasmarias, Pepe (2017). Aumentan las plazas concertadas con residencias privadas en Radio Zaragoza. Recuperado el 15 de junio de 2018 de http://cadenaser.com/emisora/2017/02/15/radio_zaragoza/1487158017_177244.html

LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (15 de diciembre de 2006). Boletín Oficial del Estado, 299.

LEY 14/2013, de 27 de septiembre de apoyo a los emprendedores y su internacionalización. (28 de diciembre de 2013). Boletín Oficial del Estado, 233.

Martínez, T. (2011). La atención gerontológica centrada en la persona. Documentos de Bienestar social. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno. Donostia Vitoria – Gasteiz.

Martínez, T. (2010). Centros de atención diurna para personas mayores. Atención a las situaciones de fragilidad y dependencia. Madrid: Editorial Panamericana.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005): Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España. Madrid: MTAS.

Moya, A. (2006). Trabajar con personas mayores: Reflexiones desde la Bioética en *Informes Portal de Mayores* (55). Lecciones de Gerontología. España: Imsero, CSIC.

Norberto Fernández, J. (coord.) (2015). Informe 2014 Las personas mayores en Colección documentos estadísticos. España: Imsero. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Rodríguez, P. (1999). Residencias para personas mayores: manual de orientación. Madrid: Editorial Medica Panamericana.

Sautu, R. (2000). Los métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación educativa en *Boletín de la Academia Nacional de Educación. Ideas y trabajos* (42): Buenos Aires.

10. Anexos.

Anexo 1. Programa de actividades anual.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
MES	DIA	ACTIVIDAD	DESARROLLO "BREVE"	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	USUARIOS	PRESUPUESTO	TOTAL
ENERO	6	PLAZA DEL PILAR Y CABALLGATA.	Con motivo de la navidad nos desplazaremos al Pilar. A las 15.00h. Autobus recoge a los usuarios de cada centro. 17.00h. Los usuarios llegan a la Plaza del Pilar y paseamos en grupo por las distintas actividades que se encuentran en la plaza del Pilar hasta la hora de la cabalgata. 19.00h. vuelta en el autobús a las residencias correspondientes.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + 25 chokolates calientes + salario	200 €
FEBRERO	16	LOS AMANTES DE TERUEL.	Con motivo de la festividad medieval que se realiza en Teruel, realizaremos una excursión de día en la que saldremos a las 10.00h y volveremos a las 16.00h.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + comida y merienda en restaurante + Salario	250 €
MARZO	5	MARZADA	Con motivo de la festividad del 5 de marzo realizaremos un taller de cocina en el que realizaremos bizcochos con el número 5 que después venderemos en los propios en la medida de lo posible realizaremos una visita a pie a las diferentes instituciones de la zona para vender el producto.	Alimentos para preparar el bizcocho, molde con el número 5, cocina libre de 1.00 a 3.00h.	Trabajador social con grupo de 5 usuarios	Grupos de 5 usuarios	Material para el bizcocho + Salario	50 €
ABRIL	21	SEMANA SANTA	Con motivo de la Semana Santa nos desplazaremos hasta la Plaza del Pilar donde realizaremos un itinerario de procesiones. Como en otras ocasiones a las 16.00h nos recogere el autobús y a las 19.00h saca la vuelta a las residencias.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + 25 chokolates calientes + salario	200 €
MAYO	18	VISITA A MUSEO	Con motivo de la festividad del 18 de mayo realizaremos una visita al museo y para tomar un café.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + entrada al museo + café + salario	100 €
JUNIO	22	BIENVENIDO VERANO	Con motivo del buen tiempo hoy nos desplazaremos a las murallas de giron (Carreced de Aragón) un entorno lleno de naturaleza, confluencia el río ladon con el Canal Imperial de Aragón. Allí realizaremos una barbacoa que antes habremos amasado realizando una lista para apuntarse para que vengan el mejor número de familias. Esta vez saldremos a las 12.00h y volveremos a las 17.00h.	Alimentos, bebida y utensilios para preparar la barbacoa.	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + comida + bebida + merienda en restaurante + salario	80 €
JULIO	14	VISITA A ALQUEZAR	Siendo este uno de los pueblos más bonitos de España, realizaremos una visita en el día saliendo a las 10.00h y volviendo a las 16.00h.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + comida + bebida + merienda en restaurante + salario	250 €
AGOSTO	15	NOS VAMOS AL CINE	Debido a las altas temperaturas que tenemos en el ciudad en estos meses, nos vamos al cine. Esta actividad anterior preguntaremos por familiares que les gustaría ver en el cine y por mayoría se elija una película. Esta actividad se realizará por la tarde.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + entrada al cine + salario	80 €
SEPTIEMBRE	8	VISITA A ALBARACIN	Siendo este uno de los pueblos más bonitos de España, realizaremos una visita en el día saliendo a las 10.00h y volviendo a las 16.00h.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + comida + bebida + merienda en restaurante + salario	250 €
OCTUBRE	12	VISITA A LA PILARICA	Con motivo de las fiestas del Pilar, realizaremos una salida a la ver a la "Pilarica", dar un paseo por la Plaza del Pilar, además, comeremos y merendaremos.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + comida + bebida + merienda en restaurante + salario	200 €
NOVIEMBRE	17	NOS VAMOS AL TEATRO	Con motivo de la navidad nos desplazaremos al Pilar para ver el Balón Gigante que se monta cada año y para tenernos un chocolate caliente. Esta actividad será entre las 10.00 y las 12.00 ya que diciembre es un mes muy frío por lo que no es conveniente estar muchas horas en la calle.	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + 25 chokolates calientes + salario	100 €
DICIEMBRE	25	VISITA AL BELLEN GIGANTE.	Ninguno	Ninguno	Trabajador social, un voluntario o familiar por cada 5 usuarios, conductor de autobús	25	Alquiler autobús + conductor + 25 chokolates calientes + salario	200 €
								1.760 €

Anexo 2. Flyer informativo “Visita a la Pilarica”.



Visita a la “PILARICA”

13 de octubre de
2018
12 a 18h

**Si estas interesado,
ponte en contacto
con los
profesionales del
centro.**

Con motivo de las fiestas del Pilar y en honor a la Virgen, cada año se celebra la ofrenda de flores.

Como ya sabemos es una tradición aragonesa muy emocionante y nosotros no la vamos a perder.

Para ello, la empresa RECREATE ZARAGOZA propone una salida a los usuarios y familiares de este centro. Que se realizará el día siguiente a esta fecha tan señalada. Por motivos de seguridad y tranquilidad de los usuarios que quieran participar.

12.00h Recogida en el centro.

13.00h Paseo por la plaza y visita a la ofrenda.

14.30h Comida en el Restaurante Gula Tapas situado en la Plaza del Pilar.

16.00h Actuaciones de Jotas (Plaza del Pilar)

17.00h Chocolate con churros en la cafetería Valor.

18.00h Vuelta al centro desde la Plaza España.

Anexo 3. Listado de participantes y acompañantes.

[illegible]

NOMBRE Y APELLIDOS DE LOS ACOMPAÑANTES - VOLUNTARIOS	RELACION DE PARENTESCO / VOLUNTARIADO.

Anexo 4. Modelo de entrevista semiestructurada dirigida a los profesionales.

Desarrollo de la técnica:

Nos ponemos en contacto con los profesionales de los centros seleccionados e informamos que somos estudiantes de la Universidad de Zaragoza del Grado de Trabajo Social, así como el motivo por el cual solicitamos dicha entrevista.

GUION DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Temas a tratar con los profesionales:

Se comienza la entrevista con preguntas objetivas que nos proporcionen datos más concretos.

1. Número de usuarios del centro, número de hombres y mujeres, número de dependientes grado I, grado II y grado III, número de residentes válidos.
2. Servicios externos e internos que ofrece el centro.

Tras conocer los datos anteriores. Se procede a plantear otro tipo de preguntas más abiertas a la percepción subjetiva del entrevistado. Siendo más cualitativas lo que buscamos es la percepción de una realidad determinada, más que un número concreto.

3. ¿Cuál es la participación de los usuarios en cada uno de los servicios anteriores? (% aprox. de participación de los usuarios.)
4. Para hablar de la frecuencia con la que vienen los familiares ¿Qué porcentaje de familiares no viene nunca, viene entre 1 y 3 veces a la semana y viene más de 4 veces a la semana?

Una vez tengamos esta información pediremos al profesional que nos enseñe el centro en la medida de lo posible. Durante la visita solicitaremos si es posible hablar de manera informal con algún usuario, incluso hacer una visita en otro momento.

En el caso de que la respuesta fuera positiva, solicitaremos que nos indique algunos de los usuarios con menos deterioro cognitivo para poder realizar una entrevista informal.